

**HP
KAYAK**



HP Kayak XM600 ミニタワー
High-Performance Desktops
トラブルシューティングガイド



HP Kayak XM600 Series 2 および HP Kayak XM600

このトラブルシューティング ガイドは、ソケット マウント式プロセッサを搭載する **HP Kayak XM600 Series 2** について解説します。これらの PC のモデル番号は P2190N 以上になります。

スロット マウント式プロセッサ搭載の **HP Kayak XM600** 用には別のマニュアルが用意されています。

各 PC には、ケース外側にその PC のシリーズ名を示すサポート ラベルが貼付されています。このラベルは正面から向かって右側の側面パネル下部にあります。

サポート ラベルには、モデル名、モデル番号、シリアル 番号が記載されています。

HP Kayak XM600

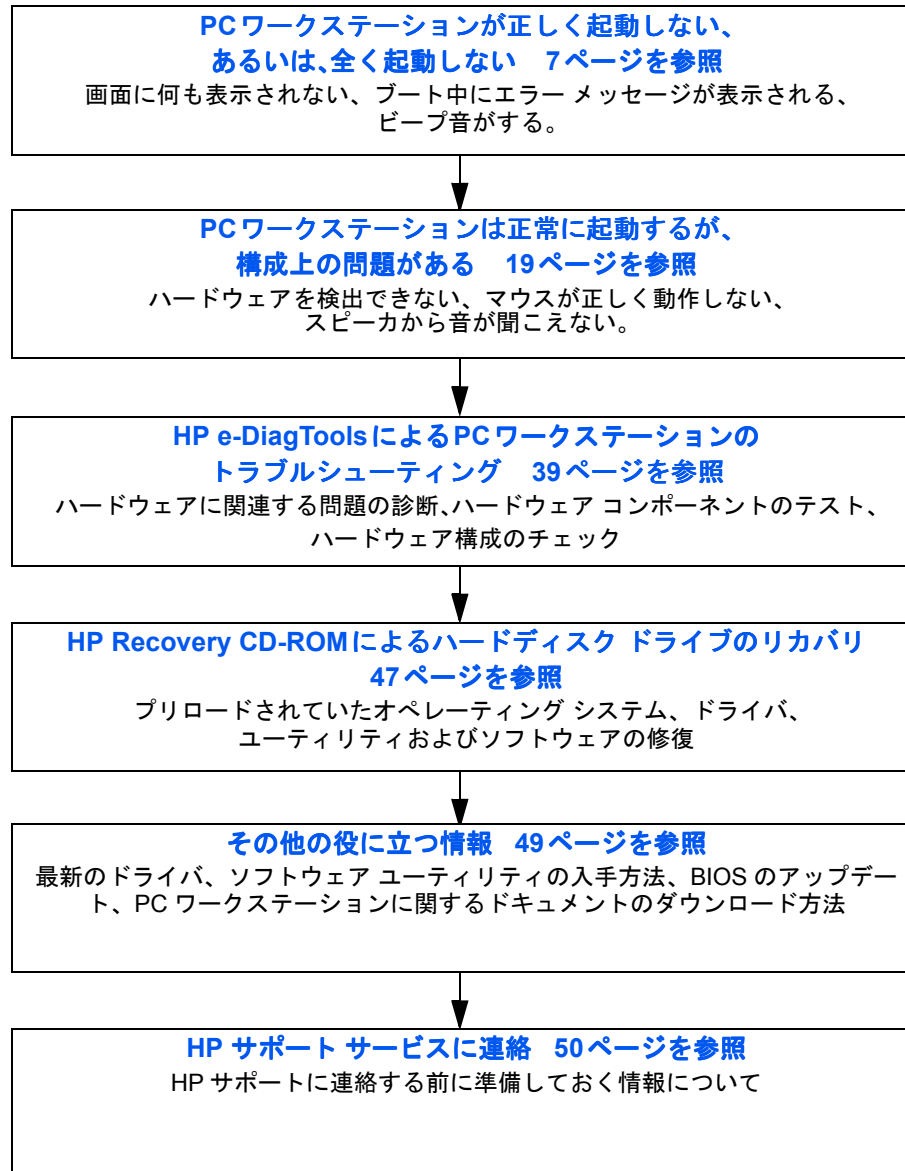
Dxxxx (すべて) および Pxxxx (最大 P2189N まで) のモデル番号

または

HP Kayak XM600 Series 2

P2190N 以上のモデル番号

目次



ご注意

本書に記載した内容は、予告なしに変更することがあります。

本書に記載した内容は、商品性や特定の目的に対する適合性を保証するものではなく、当社はそれらに関して責任を負いません。また、本書の記載の誤り、あるいは、本書の配布、内容、利用にともなって生じる偶発的、結果的損害に関して責任を負いません。

本書の内容は、著作権によって保護されています。当社は、本書に関するすべての権利を所有しています。本書の一部または全部を書面による事前の許可なくして複写、転載、翻訳することは禁止されています。

Adobe™および Acrobat™は、Adobe Systems Incorporated. の商標です。

McAfee VirusScan®は、Network Associates, Inc. の登録商標です。

Microsoft®、MS®、MS-DOS®、Windows®、およびWindows NT®は、Microsoft Corporation の米国における登録商標です。

Pentium®は、Intel Corporation. の登録商標です。

Hewlett-Packard France
Business Desktop Division (BDD)
Outbound Marketing Communications
38053 Grenoble Cedex 9
France

© 2000 Hewlett-Packard Company

はじめに

このマニュアルは、次のお客様を対象にしています。

- PCワークステーションに関する問題を解決しようとされる方。
- より詳しい情報やサポートの入手方法を知りたい方。

お客様のPCワークステーションのセットアップや使用方法については、お使いのPCワークステーション付属のInformation CD-ROMに収録されている『ユーザガイド』をご参照ください。また、次のHP Webサイトからも入手できます。

www.hp.com/go/kayaksupport

ご使用上の注意

カバーの取り外しおよび取り付けについて

警告

安全のため、カバーを取り外す場合は、必ずコンセントから電源コードを取り外し、通信ネットワークへの接続を切り離してください。必ず、PCワークステーションにカバーを取り付けてから、電源スイッチを入れてください。

安全上の注意

警告

バッテリーは誤ってセットすると破裂する恐れがあります。安全のため、バッテリーを分解したり、穴を空けたり、火中に投げたりしないでください。バッテリーはバッテリーの製造元が推奨している種類のものと交換してください。本PCに装着されているバッテリーは、重金属を含有しないリチウム電池です。ただし、環境保護のため、使用済みのバッテリーを廃棄する際は、一般のごみと一緒にしないでください。

モデムをご使用の場合:

雷が発生しているときに電話コードの配線は行わないください。水気のある場所で電話ジャックの設置を行う場合、ネットワーク インタフェースの接続を必ず切ってから行ってください。ネットワーク インタフェースに接続したままの状態では芯線の露出した電話線や端子には触らないでください。電話線の設置および変更を行う際は注意を払ってください。雷が発生しているときに電話回線を使用しないでください(コードレス電話は除く)。落雷による感電の原因になります。

ガス漏れが発生しているとき、発生現場付近での電話通報は避けてください。通信用ボードに触ったり、取り外す場合は、必ず電話回線コネクタを取り外してから行ってください。

ご使用上の注意

PCワークステーションが正しく起動しないとき

	症状	問題の種類	
ケース1	<p>電源スイッチを入れても、PCワークステーションはまったく動作する気配がない。</p> <ul style="list-style-type: none">• モニタに何も表示されない。• ハードディスク ドライブやファンの動作音がしない。• MaxiLifeステータス パネルが明るくならない。	<ul style="list-style-type: none">• PCワークステーションが電源に正しく接続されていない可能性がある。	9 ページを参照。
ケース2	<p>電源スイッチを入れたら、PCワークステーションがブートしているように見えるが、モニタには何も表示されない。</p> <ul style="list-style-type: none">• ハードディスク ドライブとファンの動作音は聞こえる。• ステータスLEDの色は緑。• MaxiLifeのステータス パネルに、「笑顔のマーク(☺)」が表示される。	<ul style="list-style-type: none">• モニタが正しく接続されていないか、モニタの電源スイッチが入っていない可能性がある。	11 ページを参照。
ケース3	<p>電源スイッチを入れても、PCワークステーションがブートしない。</p> <ul style="list-style-type: none">• モニタには何も表示されない。• ステータスLEDの色は赤。• ビープ音が鳴る• MaxiLifeのステータス パネルに、「泣き顔(☹)」のマークといっしょにエラー メッセージが表示される。。	<ul style="list-style-type: none">• HP MaxiLife でハードウェア構成エラーを検出。PCワークステーション内部の、コンポーネントが正しく接続されていない可能性がある。	13 ページを参照。
ケース4	<p>電源スイッチを入れたら、PCワークステーションがブートを開始し、その動きがモニタに表示される。</p> <ul style="list-style-type: none">• ブート処理に失敗し、エラー メッセージが表示される。• ステータスLEDの色は赤。• MaxiLifeのステータス パネルに「泣き顔のマーク(☹)」とPOSTエラー メッセージが表示される。	<ul style="list-style-type: none">• POST(パワーオンセルフテスト)で構成エラーが検出される。	15 ページを参照。
ケース5	<p>電源スイッチを入れたら、PCワークステーションがブートを開始し、はじめはモニタに何か表示されるが、その後、次の症状が現れる。</p> <ul style="list-style-type: none">• 画面に何も表示されなくなる。 <p>または</p> <ul style="list-style-type: none">• イメージに乱れが生じる。	<ul style="list-style-type: none">• ビデオ カードが正しく入っていないか、または正しく構成されていない可能性がある。• ハードディスク ドライブに障害があるか、アクセスできない。	17 ページを参照。

PC ワークステーションが正しく起動しないとき

参考情報	
HP MaxLifeハードウェアを使ったプレブート チェックのトラブルシューティング	13 ページを参照。
EMU(Error Message ユーティリティ)の説明	15 ページを参照。
ビープコードの一覧	13 ページを参照。
BIOS 問題のトラブルシューティング <ul style="list-style-type: none">• BIOS のアップデート• デフォルト設定に復帰• CMOS のクリア• BIOS のリカバリ (クライシス モード)	30 ページを参照。 30 ページを参照。 31 ページを参照。 32 ページを参照。
システム ボード スイッチ	33 ページを参照。
HP セットアップ プログラムの使用法	34 ページを参照。
HP DiagTools を使ったハードウェアのトラブルシューティング	39 ページを参照。



ケース1ー 全く動作しない

電源スイッチを入れると、PCワークステーションはブートしているように思われるが(ハードディスクドライブとファンの動作音がし、ステータスLEDの色は**赤**)、モニタには何も表示されない。

- モニタに何も表示されない。
- ハードディスクドライブやファンの動作音がしない。
- MaxiLifeのステータス パネルが明るくならない、またはメッセージが表示されない。

注記

カバーを取り外す前に、ディスプレイとPCワークステーションの電源スイッチを必ずオフにします。

電源コード、および、アクセサリ ケーブルはすべて外します。点検が完了したら、PCワークステーションのカバーを取り付け、電源コードとアクセサリ ケーブルを接続します。PCワークステーションが正しくブートされることを確認します。

症状...	確認事項...	確認方法...
PCワークステーションが起動しないーステータスLEDインジケータも点灯しない。	MaxiLifeのステータス パネルにアクセスできること。	液晶表示の制御ボタンの1つを押して、MaxiLifeを起動します。立ち上がったら、電源コードを接続します。立ち上がらない場合には、以下のトラブルシューティングのステップにしたがいます。
	電源コードが正しく接続されていること。	電源コードを接地端子付きの電源コンセントとPCワークステーションに接続する。
	電源コンセントが通電していること。	電源コンセントに照明器具などをつなぎ、点灯するかどうか確認する。
	電圧スイッチ(PCワークステーションの背面にある)が正しく設定されていること。	1 電源コードを外す。 2 正しい設定を選択する。 3 再度電源コードを接続する。 4 PCワークステーションを起動する。
PCワークステーションがそれでも起動しない場合		
	確認事項...	確認方法...
	内部デバイスで問題を引き起こしているものがないこと。	1 システム ボードを除くすべての内部デバイスから内部の電源コネクタを外す。 2 電源コードを外す。 3 電源コネクタを一つずつ内部デバイスに接続して、そのデバイスに障害がないかを確認する。 4 デバイスに障害が見つかった場合は、HPサポート、または、HP 指定販売店に連絡します。

「ケース1ー 全く動作しない」は、次頁に続く⇒

PC ワークステーションが正しく起動しないとき

ケース 1 – 全く動作しない

症状...	確認事項...	確認方法...
PC ワークステーションがそれでも起動しない場合		
	電源ユニットには問題がないかを確認する。	<ol style="list-style-type: none">1 正常に動作することが確かめられている同一モデルのPCの電源ユニットと交換する。2 これによりそのPCワークステーションが起動する場合は、HP サポート、または、HP 指定販売店に連絡します。電源ユニットの交換が必要。
問題が続くようなら、HP サポート、または、HP 指定販売店に連絡します。		



ケース2 – モニタに何も表示されない

電源スイッチを入れると、PCワークステーションがブートしているように見える（ハードディスクドライブとファンの動作音がし、ステータスLEDの色は緑）が、モニタには何も表示されない。

- ハードディスクドライブとファンの動作音は聞こえる。
- ステータスLEDの色は緑。
- MaxiLifeのステータスパネルに、「笑顔のマーク(☺)」が表示される。

注記

カバーを取り外す前に、ディスプレイとPCワークステーションの電源スイッチを必ずオフにします。

電源コード、および、アクセサリケーブルはすべて外します。点検が完了したら、PCワークステーションのカバーを取り付け、電源コードとアクセサリケーブルを接続します。PCワークステーションが正しくブートされることを確認します。

症状...	確認事項...	確認方法...
電源のインジケータと、ハードディスク動作のインジケータが点灯するが、画面には何も表示されない。	ディスプレイの電源スイッチがオンになっている (LEDが点灯している) こと。	LEDの説明は、モニタのマニュアルを参照。
	モニタの電源コードが正しく接続されていること。	電源コードが接地端子付きの電源コンセントとモニタに差し込まれていることを確認する。
	モニタのコンセントに通電されていること。	その電源コンセントに照明器具などをつなぎ、点灯するかを確認する。
それでもモニタに何も表示されない場合、		
	確認事項...	確認方法...
	モニタの明るさとコントラストが正しい設定されていること。	必要に応じて、モニタのマニュアルを参照。
	モニタ自体が故障していないこと。	<ol style="list-style-type: none"> 1 正常に動作することが確かめられている同一モデルのPCワークステーション用モニタと交換する。 2 このモニタが動作する場合は、HPサポート、または、HP指定販売店に連絡します。問題のモニタの交換が必要。
	ビデオケーブルのピンが壊れていないかを確認する。	<ol style="list-style-type: none"> 1 モニタの電源スイッチをオフにして、電源コードを外します。 2 ビデオケーブルを外し、曲がったピンがあれば、真っ直ぐにする。 3 ビデオケーブルを再度接続します。 4 モニタの電源スイッチをオンにし、動作を確認する。
BIOS (Basic Input Output System) をアップデートする必要がある。		BIOSが壊れている可能性がある。BIOSのリカバリ方法については32ページを参照。
「ケース2 – モニタに何も表示されない」は、次頁に続く ⇒		

PC ワークステーションが正しく起動しないとき

ケース 2 - モニタに何も表示されない

症状...	確認事項...	確認方法...
デュアル モニタまたはマルチ モニタの構成に問題がある場合		
	デュアル モニタ ビデオ カードを搭載しているが、モニタが1台のみの場合、モニタが [出力 1] に接続されていることを確認する。	<ul style="list-style-type: none"> ビデオ カードの出力のラベルを見て確認する。
	2枚以上のビデオ カードを搭載しているのに、モニタが1台のみの場合、モニタが出力に接続されていることを確認する。	<ul style="list-style-type: none"> 2枚目のビデオ カードのビデオ出力のいずれかにモニタを接続する。
1台のモニタだけにWindowsが表示される。	ドライバがマルチ モニタに正しく構成されていることを確認する。	<ol style="list-style-type: none"> ビデオ カードの1番上の、1のラベルが貼られたコネクタを1台目のモニタに接続する。 2のラベルが貼られた2つ目のコネクタを2台目のモニタに接続する。 PC ワークステーションをブートする前に、2台のモニタのスイッチをオンにする。
1台のモニタには何も表示されない。	マルチ モニタ構成であること、解像度が正しく定義されていることを確認する。	<ol style="list-style-type: none"> [スタート]-[設定]-[コントロール パネル] から[画面のプロパティ]にアクセスする。 マルチ モニタ オプションを選択し、必要なモニタ数と解像度を構成する。 <p>注記 Matrox G400 デュアル モニタ グラフィックスカードの場合、マルチモニタの設定を行うには、PCの電源を入れる前に、両方のモニタをPCに接続し、電源を入れておく必要があります。</p>

注記

Windows のブート中に、モニタに何も表示されなくなったり、イメージが乱れる場合は、17ページの「ケース 5 - 画面に表示されない、または、イメージの乱れが見られる場合」を参照。

ケース3－ハードウェア構成エラーが検出される



注記

電源スイッチを入れると、ハードディスク ドライブやファンの動作音はするが、PCワークステーションがブートされない。モニタには何も表示されないままで、ステータスLEDの色は赤。

- モニタには何も表示されない。
- ステータスLEDの色は赤。
- ビープ コードが聞こえる。
- MaxiLifeのステータス パネルには、「泣き顔のマーク(☹)」といっしょにエラー メッセージが表示される。

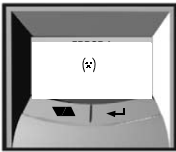
カバーを取り外す前に、ディスプレイと PC ワークステーションの電源スイッチは必ずオフにします。

電源コード、および、アクセサリ ケーブルはすべて外します。点検が完了したら、PCワークステーションのカバーを取り付け、電源コードとアクセサリ ケーブルを接続します。PCワークステーションが正しくブートされることを確認します。

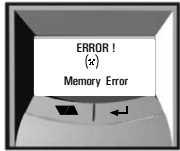
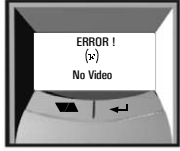
PCが起動すると、BIOSはパワーオンセルフ テスト(POST)を行い、ハードウェア構成に障害がないかを調べます。障害が見つかったら、PCのモニタにエラーが表示されます。

ただし、エラー メッセージを表示することが不可能な状態(例えば、グラフィックス コントローラに障害が発生した場合など)では、代わりにブザー音を鳴らします。その後ただちに連続したビープ音が聞こえます。エラーメッセージはMaxiLife LCDにも表示されます。

連続したビープが聞こえたら、ビープの回数を数えてください。障害原因の検出に役立ちます。

ビープコードと MaxiLife LCD	原因...	確認事項...
ビープ 1 回 	プロセッサが不明か、正しく接続されていないか、ZIF ソケットが正しく閉じられていない可能性がある。	<ul style="list-style-type: none">• プロセッサが正しく装着され、ZIF ソケットが閉じていること。• プロセッサ ソケット2が未使用な場合、ターミネータが装着されていること。
ビープ 2 回	電源のプロテクト モードに入っている。	<ul style="list-style-type: none">• PC内部の電源ケーブルが正しく接続されていること。

PC ワークステーションが正しく起動しないとき
ケース 3 – ハードウェア構成エラーが検出される

ビープコードと MaxiLife LCD	原因...	確認事項...
ビープ 3 回 	メモリがないか、メモリ モジュールに障害が起きたか、互換性のない可能性がある。	<ul style="list-style-type: none"> メモリ モジュールがソケット 1(最もプロセッサに近い側)に正しく装着されていること メモリ ソケット 2が未使用の場合、RDRAMコンティニュティ モジュールを装着していること
ビープ 4 回 	グラフィックス カードに障害がある。	<ul style="list-style-type: none"> ビデオ カードが搭載されているか。 ビデオ カードがAGPコネクタに正しく装着されていること
ビープ 5 回	PnP/PCI の初期化に問題がある。	<ul style="list-style-type: none"> PCIカードがスロットに正しく装着されていること PCカードを取り外してみて、PCが正しく動作するか確認すること
ビープ 6 回	BIOS が壊れている。	クライシス リカバリ手順を起動する必要があります (30 ページ参照)。
ビープ 7 回	システム ボードに問題がある。	

ビープ コードを聞き逃したとき

ビープ コードがよく聞こえなかったり、聞き逃した場合は、電源ボタンを5秒間以上押してPCの電源をオフにしてから、もう一度信号音を確認します。

ケース4－ブート処理に失敗し、エラーメッセージが表示される



注記

電源スイッチを入れると、PCワークステーションはブートを開始し、その動きがモニタに表示されるが、その後エラーメッセージが表示されブート処理に失敗する。ステータスLEDが赤く点滅し、ビーブ音がする場合もある。構成エラーが検出された。

- ・ エラーメッセージが表示されて、ブートが失敗する。
- ・ ステータスLEDの色は**赤**。
- ・ MaxiLifeのステータスパネルには、「泣き顔のマーク(☹)」と一っしょにPOSTエラーメッセージが表示される。

カバーを取り外す前に、電源オフ用のスイッチを5～6秒押し続け、ディスプレイとPCワークステーションの電源スイッチをオフにします。
電源コード、および、アクセサリケーブルはすべて外します。点検が完了したら、PCワークステーションのカバーを取り付け、電源コードとアクセサリケーブルを再び接続します。PCワークステーションが正しくブートされることを確認します。

Error Message ユーティリティ(EMU)

ブート処理中に、POST (パワーオンセルフテスト)でエラーが発生した場合には、ビーブ音が2回鳴った後、Error Setup Managerが、検出された1つまたは1つ以上のエラーにアクセスします。そして、4桁のコードとテキストメッセージによるEMUエラーが、モニタ画面とMaxiLife LCDパネルに表示されます。

注記

モニタが使えない場合は、MaxiLifeの液晶パネルにも短いエラーメッセージが表示されます。

詳細については、「ENTER」キーを押すことによりアクセスできます。障害となった理由の詳しい説明と、その問題の解決方法が表示されます。

以下の例は、種々のタイプのエラーカテゴリを示しています。

Category #1:	If an error can be bypassed with <F1> or solved through Setup, the POST should prompt:
ERROR	
0070	CPU Terminator Card Error
	Press <Enter> to view more information about error
	<F1= Continue>、<F2= Setup>

PC ワークステーションが正しく起動しないとき

ケース 4 – ブート処理に失敗し、エラーメッセージが表示される

<i>Category #2:</i> If the error is only a warning (i.e. key stuck), the POST should prompt:	
WARNING ¹	
00100	Keyboard Error

1. 5秒間のタイムアウト後、すぐにシステムがブートを再開します。

<i>Category #3:</i> If the error is serious, the POST should prompt:	
00xx	The BIOS detected a serious problem that prevents your PC from booting
Press <Enter> to view more information about error	

ケース5－画面に何も表示されなくなるか、またはイメージに乱れが生じる

電源スイッチを入れると、PCワークステーションがブートを開始し、はじめはモニタに何か表示されるが、その後、画面に何も表示されなくなるか、またはイメージに乱れが生じる。

- ・ 画面に何も表示されなくなる、または
- ・ イメージに乱れが生じる。

注記

カバーを取り外す前に、ディスプレイとPCワークステーションの電源スイッチを必ずオフにします。電源コード、および、アクセサリ ケーブルはすべて外します。点検が完了したら、PCワークステーションのカバーを取り付け、電源コードとアクセサリ ケーブルを再び接続します。PCワークステーションが正しくブートされることを確認します。

症状 ...	確認事項 ...	確認方法 ...
PC ワークステーションは正しくブートされるが、オペレーティング システムのロードが開始されると、画面に何も表示されなくなるか、または、イメージに乱れが生じる。	モニタが、解像度と選択されたりフレッシュ レートをサポートしていることを確認する。この種の問題は、PC ワークステーションがモニタ 1 台で構成されていて、そのモニタを別のモニタに交換する場合に発生する可能性がある。	<ol style="list-style-type: none"> 1 VGA モードで PC ワークステーションをリポートする。[スタート]-[設定]-[コントロール パネル] から [画面のプロパティ] にアクセスする。 2 ディスプレイの解像度とリフレッシュの値を、使用中のモニタで扱える設定に変更する。
それでもまだ、画面が表示されなかったり、イメージに乱れが生じる場合		
	確認事項 ...	確認方法 ...
	ビデオ カードが、システムボード上のソケットに正しく挿入されていること。	<ol style="list-style-type: none"> 1 上記の注記の指示にしたがって、カバーを取り外し、PC ワークステーションの電源スイッチをオフにする。 2 AGP カードを取り外し、再びそのカードをソケットに慎重に挿入し直す。 3 カバーを取り付け、再度電源コードとアクセサリ ケーブルを接続する。PC ワークステーションが正しくブートされることを確認する。
	ハードディスク ドライブが正しく構成されていること。 ケーブルが正しく接続されていること。	詳しくは、24 ページを参照。
	ハードディスク ドライブにアクセスできること。	HP DiagTools を使ったトラブルシューティングについては、39 ページの説明を参照。
それでもまだ、画面が表示されなかったり、イメージに乱れが生じる場合		
	ビデオ ドライバがこわれていないか、または、間違ってインストールされていないか。	ビデオ カードに対応する最新ドライバをインストールする。次の Kayak サポート Web サイトからダウンロードできます。 www.hp.com/go/kayaksupport にアクセスし、その中の HP Kayak XM600 PC ワークステーションを参照。

PC ワークステーションが正しく起動しないとき

ケース 5 - 画面に何も表示されなくなるか、またはイメージに乱れが生じる

構成の問題

PCワークステーションを正常にブートできたが、PCワークステーションの
いろいろな部品を構成するときに問題がある場合。

症状	問題の種類	
PCワークステーションがブートを開始したが、POST(パワーオンセルフテスト)エラーメッセージが画面に表示される。	• CMOSテスト エラー。	21 ページを参照。
	• キーボードまたはマウスが正しく機能していない。	22 ページを参照。
	• フロッピーディスク ドライブのLEDが点灯しない。	23 ページを参照。
	• ハードディスク ドライブ、DVD、CD-RW、または、CD-ROM ドライブにアクセスできない。	24 ページを参照。
	• シリアルまたはパラレル ポートが正しく構成されていない。 • デバイスのケーブルが正しく接続されていない。 • デバイス ドライバがインストールされていないか、または正しくインストールされていない。	25 ページを参照。
PCワークステーションの電源をオフにできない。		26 ページを参照。
パスワードを忘れてしまった。		26 ページを参照。
PCワークステーションにソフトウェアの問題がある。	• ソフトウェア アプリケーションを実行できない。 • 日付、時刻が間違っている。	27 ページを参照。
PCワークステーションの構成設定がたびたび失われる。		28 ページを参照。
ユーロシンボルを使用する上で問題がある。		29 ページを参照。

構成の問題

参考になる情報	
BIOS問題のトラブルシューティング	
• BIOSのアップデート	30ページを参照。
• デフォルト設定に復帰	30ページを参照。
• CMOSのクリア	31ページを参照。
• BIOSのリカバリ(クライシス モード)	32ページを参照。
システム ボード スイッチ。	33ページを参照。
HPセットアップ プログラムの使用法。	34ページを参照。
問題のあるドライブのトラブルシューティング	
• ハードディスク ドライブ	35ページを参照。
• CD-ROM、DVD、または、CD-RW ドライブ	36ページを参照。
HP DiagToolsによるハードウェアのトラブルシューティング	39ページを参照。
ハードディスク ドライブの内容のリカバリ	47ページを参照。

CMOS テスト エラーがある場合

注記

カバーを取り外す前に、ディスプレイと PC ワークステーションの電源スイッチは必ずオフにしてください。

電源コード、および、アクセサリ ケーブルはすべて外します。点検が完了したら、PC ワークステーションのカバーを取り付け、電源コードとアクセサリ ケーブルを再び接続します。PC ワークステーションが正しくブートされることを確認します。

症状...	確認事項...	確認方法...
POSTでCMOSテストエラーが表示される。CMOSは、PCワークステーションの電源をオフにしたときに、インストールされているコンポーネントの記録を保持するためのチップ。	内蔵電池が機能していること。	<ol style="list-style-type: none"> 1 PCワークステーションの時刻を正しく設定する(オペレーティングシステム マニュアルを参照)。 2 電源スイッチをオフにして、PCワークステーションの電源コードを約1時間外しておく。 3 PCワークステーションを再起動し、時刻が正しいかどうかを確認する。 4 時刻が正しくなければ、電池を新しいものに交換する。お使いのPCワークステーションの『ユーザガイド』の第2章を参照。
	BIOSが最新バージョンになっていること。	BIOSを最新バージョンに更新する必要がある場合は、KayakサポートWebサイトからダウンロードできます。 http://www.hp.com/go/kayaksupport にアクセスし、その中のHP Kayak XM600 PCワークステーションを参照。
	システム ボードが機能していること。	システム ボードを、正常に動作することが確かめられている同一モデルのPCワークステーションから外した機能確認済みのボードと交換。
問題が続くようなら、HPサポート、またはHP指定販売店に連絡します。		

構成の問題

キーボードにテスト エラーがある場合

キーボードにテスト エラーがある場合

注記

カバーを取り外す前に、ディスプレイと PC ワークステーションの電源スイッチは必ずオフにしてください。

電源コード、および、アクセサリ ケーブルはすべて外します。点検が完了したら、PC ワークステーションのカバーを取り付け、電源コードとアクセサリ ケーブルを再び接続します。PC ワークステーションが正しくブートされることを確認します。

症状...	確認事項...	確認方法...
POSTでキーボードのテスト エラーが表示される。	キーボードやマウスのケーブルが正しく接続されていること。	ケーブルを、PC ワークステーションの背面にある所定のコネクタに接続する。これらのコネクタは、カラー コード表示されているので簡単に見分けられます。
	キーボードはきれいに掃除され、キーが押し込まれたままになっていないこと。 マウスはきれいに掃除されていること。	<ul style="list-style-type: none">• キーの高さがすべて同じか、押し込まれたままになっているキーがないかを確認する(キーボード)。• マウス ボールとセンサをきれいにする。
	キーボード/マウスが機能していること。	正常に動作することが確認されたキーボード/マウスと交換する。
PC ワークステーションはブートされるが、まだ問題がある場合...		
BIOS(Basic Input Output System)のアップデートが必要かもしれない。		起動ディスクを作成して、BIOSをアップデートする。30 ページを参照。
キーボードまたはマウスがそれでも機能しない場合。		
	確認事項...	機能していない場合...
	システム ボードが機能していること。	システム ボードに問題があると思われる。HP サポート、または、HP 指定販売店に連絡します。
問題が続くようなら、HP サポート、または、HP 指定販売店に連絡します。		

フロッピーディスク ドライブ にテスト エラーがある場合

注記

カバーを取り外す前に、ディスプレイと PC ワークステーションの電源スイッチは必ずオフにしてください。

電源コード、および、アクセサリ ケーブルはすべて外します。点検が完了したら、PC ワークステーションのカバーを取り付け、電源コードとアクセサリ ケーブルを再び接続します。PC ワークステーションが正しくブートされることを確認します。

症状...	確認事項...	確認方法...
POSTでフロッピーディスク ドライブ にテスト エラーが表示される。	セットアップ プログラムで、ドライブが正しく構成されていること。	<ol style="list-style-type: none"> 1 メッセージ「Press F2 to Enter Setup」(F2を押すと、セットアップに入ります)が表示されたら、[F2]キーを押す。 2 セットアップ アドバンスメニューで、フロッピーディスク コントローラ オプションが有効になっていることを確認する。
	ドライブ ケーブルが正しく接続されていること。	フロッピーディスク ドライブの電源ケーブルとデータ ケーブルを正しく接続する(PCワークステーションの『ユーザ ガイド』の第2章を参照)。
	ドライブ ケーブルが機能していること。	フロッピーディスク ドライブ ケーブルを、確認済みの同一モデルのPCワークステーションから外したケーブルと交換する。
	フロッピーディスクが機能していること。	<ol style="list-style-type: none"> 1 フォーマット済みディスクを使用し、正しく挿入されていることを確認する。 2 ディスケット クリーニング キットを使って、フロッピーディスク ドライブをきれいにする。 3 機能することがわかっているフロッピーディスクを挿入し、機能するかどうかを確かめる。
ドライブがそれでも機能しない場合...		
	確認事項...	機能していない場合...
	システム ボードが機能していること。	システム ボードに問題があると思われます。HP サポート、またはHP 指定販売店に連絡します。
問題が続くようなら、HPサポート、またはHP 指定販売店に連絡します。		

構成の問題

ハードディスク、DVD、CD-RW、またはCD-ROMにテストエラーがある場合

ハードディスク、DVD、CD-RW、またはCD-ROMにテストエラーがある場合

注記

カバーを取り外す前に、ディスプレイとPCワークステーションの電源スイッチは必ずオフにしてください。
電源コード、および、アクセサリケーブルはすべて外します。点検が完了したら、PCワークステーションのカバーを取り付け、電源コードとアクセサリケーブルを再び接続します。PCワークステーションが正しくブートされることを確認します。

症状...	確認事項...	確認方法...
POSTでハードディスク、DVD、またはCD-ROMドライブにテストエラーが表示される。	ドライブは、セットアッププログラムで、正しく構成されていること。35ページ、または36ページを参照。	1 PCの電源スイッチを一旦オフしてから、オンに入れる。 2 メッセージ「Press F2 to Enter Setup」(F2を押すと、セットアップに入ります)が表示されたら、[F2]キーを押す。 3 ドライブが有効で、正しいタイプが選択されていることを確認する。
	ドライブケーブルが正しく接続されていること。	1 ドライブケーブルが正しく接続されていることを確認する (PCワークステーションの『ユーザガイド』の第2章を参照)。 2 PCワークステーションのカバーを取り付ける。電源スイッチをオンにして、機能することを確認する。
	ドライブケーブルが機能していること。	1 ドライブケーブルを、確認済みの同一モデルのPCワークステーションから外したケーブルと交換する。 2 PCワークステーションのカバーを取り付け、電源スイッチをオンにし、機能することを確認する。
ドライブがそれでもまだ機能しない場合は...		
	DiagToolsを実行して、ハードウェア診断テストのどれかを実行する。39ページを参照。	
	確認事項...	確認方法...
	ドライブは、HP DiagToolsで機能すること。	1 ドライブを同じモデルの確認済みのPCワークステーションから外したドライブと交換する。 2 PCワークステーションのカバーを取り付け、電源スイッチをオンにし、機能することを確認する。
ドライブがそれでもまだ機能しない場合は...		
BIOS(Basic Input Output System)のアップデートが必要かもしれない。		起動ディスクを作成して、BIOSをアップデートする。30ページを参照。
	確認事項...	確認方法...
	システムボードが機能していること。	1 システムボードを、同一モデルのPCワークステーションから取り外した機能確認済みのボードと交換する。 2 PCワークステーションのカバーを取り付け、電源コードを再び接続し、PCワークステーションとドライブが機能することを確認する。 3 ドライブが機能する場合は、HPサポート、またはHP指定販売店に連絡して、詳細なトラブルシューティング情報をお尋ねください。
POST期間中に、S.M.A.R.T.の警告が出たかを確認する。		推奨する対処法: すぐにデータのバックアップを取り、ハードディスクドライブの交換方法をHPサポートにお問い合わせください。 www.hp.com/go/kayaksupport 35ページを参照。
ハードディスクドライブクラッシュがある場合...		47ページの「ハードディスクドライブの内容のリカバリ」を参照。
問題が続くようなら、HPサポート、またはHP指定販売店にご連絡ください。		

シリアルまたはパラレル ポートにテスト エラー がある場合

注記

カバーを取り外す前に、ディスプレイと PC ワークステーションの電源スイッチは必ずオフにしてください。

電源コード、および、アクセサリ ケーブルはすべて外します。点検が完了したら、PC ワークステーションのカバーを取り付け、電源コードとアクセサリ ケーブルを再び接続します。PC ワークステーションが正しくブートされることを確認します。

症状...	確認事項...	確認方法...
POSTでポート テスト エラーが表示される。	ポートが、セットアップ プログラムで正しく構成されていること。	<ol style="list-style-type: none"> 1 PCワークステーションの電源スイッチを一旦オフにしてから、再びオンにする。 2 メッセージ「Press F2 to Enter Setup」(F2を押すと、セットアップに入ります)が表示されたら、[F2]キーを押す。 3 ポートが有効で、「アドバンスト」メニューの[Integrated I/O Ports](内蔵 I/O ポート)で、正しい設定が選択されていることを確認する。
	接続されているデバイスがすべて、正しく接続され、電源スイッチがオンになっていること。	<ol style="list-style-type: none"> 1 PCワークステーション背面パネルにある所定のコネクタにケーブルを接続する。 2 PCワークステーションと外部デバイスの電源スイッチをオンにする。
	正しいデバイス ドライバ類がインストールされていること。	各デバイスの説明書を参照。
PCにまだ問題がある場合...		
BIOS(Basic Input Output System)のアップデートが必要かもしれない。		起動ディスクを作成して、BIOS をアップデートする。30 ページを参照。
	確認事項...	確認方法...
	システム ボードが機能していること。	<ol style="list-style-type: none"> 1 システム ボードを、同じモデルのPCワークステーションから取り出した機能確認済みのボードと交換する。 2 PCワークステーションのカバーを取り付け、電源コードを再び接続し、PCワークステーションが機能することを確認する。 3 ポートが機能する場合は、HPサポート、またはHP 指定販売店に連絡して、詳細なトラブルシューティング情報をお尋ねください。
問題が続くようなら、HPサポート、または、HP 指定販売店にご連絡ください。		

構成の問題

PC ワークステーションの電源をオフにできない場合

PCワークステーションの電源をオフにできない場合

症状...	確認事項...	確認方法...
電源スイッチを押すと、PCワークステーションからはブザーもビープ音もしないのに、電源をオフにすることができない。	データをすべて保存し、すべてのプログラムを終了していること。	1 データをすべて保存し、すべてのプログラムを終了する(可能な場合)。 2 電源スイッチを押し、そのまま5秒間押し続ける。PCワークステーションの電源がオフになる。 3 電源コードを外す。

パスワードを忘れてしまった場合

注記

セットアップ プログラムを使ってパスワードをセットした場合は以下の方法を用います。

症状...	解決策...
ユーザ パスワードを忘れてしまった。	1 PCワークステーションの電源スイッチをオフにする。 2 PCワークステーションを再起動する。パスワードを求められたら、管理者パスワードを入力する。 3 メッセージ「Press F2 to Enter Setup」(F2を押すと、セットアップに入ります)が表示されたら、[F2]キーを押す。 4 管理者パスワードを入力して、セットアップ プログラムにアクセスする。 5 [Security](セキュリティ)メニューに進む。 6 [Set User Password](ユーザ パスワードの設定)フィールドに進み、新しいユーザ パスワードを設定する。これで、忘れてしまった古いパスワードが置き換えられる。 7 [Esc]、または[F3]を押すか、または、「Exit Menu」(メニューを終了)を選択して、新しいパスワードを保存し、セットアップを終了する。
管理者パスワードを忘れてしまった	1 PCワークステーションの電源スイッチをオフにし、電源コードを外す。 2 PCワークステーションのカバーを取り外す。 3 システム ボード上のスイッチ ブロックのスイッチ9をON側にセットする。 4 電源コードを接続し、PCワークステーションを再起動する。 5 「Passwords have been cleared」(パスワードはクリアされました)というメッセージが画面に表示されたら、PCワークステーションの電源スイッチをオフにする。 6 電源コードを外して、スイッチ9を元のOFF側に戻す。 7 PCワークステーションのカバーを取り付ける。 8 PCワークステーションの電源スイッチをオンにし、スタートアップ ルーチンを完了させる。 9 POST(パワーオン セルフ テスト)が完了した後、セットアップ プログラムを使用するかどうかのプロンプトが出たところで[F2]キーを押す。 10 管理者パスワードと新しいユーザ パスワードを設定する。 11 [Esc]、または[F3]を押すか、または、「Exit Menu」(メニューを終了)を選択して、新しいパスワードを保存し、セットアップを終了する。

PC ワークステーションにソフトウェアの問題がある場合

症状...	解決策...
緑の電源インジケータが点灯するが、実行できないソフトウェアがある。	<ul style="list-style-type: none"> アプリケーション ソフトウェアのドキュメントおよび/またはオペレーティング システムのドキュメントを参照。 ソフトウェアは動いているが、正しく機能しない場合は、すべての保存されていないデータを保存した後、アプリケーションを終了させて再起動させる。それでも機能しない場合は、PCワークステーションを再起動し、そのソフトウェアをもう一度起動させる。 ソフトウェアをインストールし直す。 問題が続くようなら、ソフトウェア メーカーのサポート サービスに問い合わせる。
日付と時刻が正しくない。	日付と時刻を変更するために、オペレーティング システムのユーティリティ、またはセットアップ プログラムを使用する。必要に応じて、新しい電池に交換する(『ユーザ ガイド』の第2章を参照)。
それでもまだソフトウェアの問題がある場合は...	
	HP DiagTools を実行して、ハードウェア構成をチェックする。39 ページを参照。

PCワークステーション クロックが時刻を正しく 保持できない場合

警告

バッテリーは誤ってセットすると破裂する恐れがあります。安全のため、バッテリーを充電したり、分解したり、火中に投げたりしないでください。バッテリーはバッテリーの製造元が推奨している種類のもので交換してください。本PCに装着されているバッテリーは、重金属を含有しないリチウム電池です。ただし、環境保護のため、使用済みのバッテリーを廃棄する際は、一般のごみと一緒にしないでください。使用済みバッテリーは、バッテリーを購入された小売店、PCワークステーションを購入された販売店、または、当社など、適切な方法でリサイクルまたは廃棄が可能なところにご返却ください。電池は、無料で回収されます。

PCワークステーションの構成設定がたびたび失われる場合、バッテリーの交換が必要となります。CR2032ボタン型のマンガン/リチウム電池と交換します。この電池は、どのPCワークステーション販売店でも入手できます。

電池の交換方法:

- 1 PC ワークステーションの電源コードを外し、通信ネットワークとの接続をすべて外します。
- 2 PCワークステーションのカバーを取り外します。
- 3 使用済みバッテリーは、固定クリップの下からスライドさせて取り外します。
- 4 新しいバッテリーをバッテリー ホルダに挿入し、正しく入っていることを確認します。バッテリーをクリップでしっかりと固定します。
- 5 カバーを取り付け、すべてのケーブルと電源コードを再び接続します。
- 6 スタートアップ時に[F2]キーを押して、セットアップ プログラムにアクセスし、PCワークステーションを再構成します。

ユーロ シンボル 使用上の問題がある場合

お使いのキーボードにユーロ シンボル のキーがある場合、この機能をサポートするオペレーティング システムとアプリケーションでしか使用できません。

- Windows 98などの、最新のオペレーティング システムだけがユーロ シンボル を完全サポートしています(いくつかの言語に限定)。
- ユーロ記号をサポートしていないアプリケーションもあります。
- ユーロ文字のないフォントもあります。

Windows 95およびWindows NTをお使いの方へ

Windows NT 4.0およびWindows 95では、完全なサポートは提供されていません。ユーロ シンボル のサポートを可能にする方法の詳細については、以下のMicrosoftのWebサイトをご覧ください。

www.microsoft.com/windows/euro.asp

キーボードの構成

キーボードを構成するには、[スタート] メニューの設定から [コントロール パネル] へ進みます。[キーボード] をダブルクリックし、[キーボード プロパティ] ウィンドウで [言語] または [地域の入力] を選択します。[追加] をクリックし、お使いのキーボードに対応した国を選択し、[OK] をクリックします。さらに [OK] をクリックして、[コントロール パネル] を終了します。

BIOS 問題のトラブルシューティング

BIOS は、PC ワークステーションの基本的な操作特性を与えるプログラムルーチンの集まりです。お使いの PC ワークステーションの多くの問題は、この BIOS (Basic Input Output System) をアップデート (フラッシュ) することで解決できます。

注記

BIOS に変更を加える前に、システム セットアップの内容をメモしておくことをお勧めします。

BIOS のアップデート

お使いの PC ワークステーション用の最新のシステム BIOS (標準のフラッシュ オペレーション) は、HP のサポート Web サイト www.hp.com/go/kayaksupport からダウンロードできます。BIOS のアップデート方法については、ダウンロードした BIOS ファイル、および、BIOS フラッシュ ユーティリティと一緒に提供されます。

BIOS デフォルト設定に復帰

ハードウェア エラーと疑われるものは、BIOS および構成の問題に起因する場合があります。BIOS の設定が間違っていると思われる場合は、以下の手順に従って、BIOS をそのデフォルト設定に復帰させます。

- 1 PC ワークステーションを再起動した直後、最初の「Kayak」ロゴが表示されている間に、**(F2)** を押して、セットアップ プログラムにアクセスする。
- 2 **(F9)** を押して、セットアップ プログラムからデフォルト設定をロードする。
- 3 メインメニューで、**[Reset Configuration Data]** (構成データのリセット) を **[Yes]** にセットする。BIOS に変更を加える前に、システム セットアップの内容をメモしておくことをお勧めします。

CMOSのクリア

- 1 PC ワークステーションの電源スイッチをオフにし、電源コードとデータケーブルを抜き、カバーを取り外します。
- 2 システム ボード上のスイッチ8をON側にセットして、CMOSメモリをクリアします。
- 3 カバーを取り付けて、電源コードだけを接続します。
- 4 PC ワークステーションをリブートします。以下のようなメッセージが表示されます。
"Configuration has been cleared, set switch Clear to the ON position before rebooting."
- 5 PC ワークステーションの電源スイッチをオフにし、電源コードを抜き、カバーを取り外します。
- 6 システム ボードのスイッチ8をOFF側にセットして、その構成を保存します。
- 7 カバーを取り付けて、電源コードとデータ ケーブルを接続します。
- 8 PC ワークステーションの電源スイッチをオンにします。**(F2)**を押して、セットアップ プログラムを実行させます。そこで**(F9)**を押すと、CMOSのデフォルト値が自動的にダウンロードされて保存されます。
- 9 **[Esc]**を押して、構成を保存し、セットアッププログラムを終了します。

構成の問題

BIOS 問題のトラブルシューティング

BIOSのリカバリ (クライシス モード)

何らかの理由で、BIOS がこわれ、標準のフラッシュが使用できない場合、BIOS リカバリ モード(例外的なBIOS リカバリ処理)を使って、BIOSを復旧させます。

次の手順で行います。

- 1 起動ディスクを用意します。
- 2 BIOS ファイルをフロッピーディスクにコピーします。
- 3 以下のテキスト 1 行を含む AUTOEXEC.BAT ファイルを作成(または編集)します。
"phlash /c /mode=3 /s IC1105US.FUL"
- 4 BIOS ファイル名をフロッピーディスク上のものと同じファイル名に変更します。
- 5 PCワークステーションをシャットダウンします。
- 6 PC ワークステーションの電源スイッチをオフにし、電源コードを抜きます。
- 7 カバーを取り外します。
- 8 スイッチ7をON側にセットします。
- 9 フロッピーディスクをフロッピーディスク ドライブに挿入します。
- 10 電源コードを接続して、PC ワークステーションの電源スイッチをオンにします。
- 11 PC ワークステーションをフロッピーディスクからブートしてから BIOS をフラッシュします。しかし、フラッシュ処理の間は、画面に何も表示されないことに留意する必要があります。
- 12 ビープ音が4回鳴ると、リカバリ処理は終了となります。
- 13 PC ワークステーションの電源スイッチをオフにします。フロッピーディスクをドライブから取り出し、電源コードを外します。
- 14 スイッチ7をOFF側に戻します。
- 15 カバーを取り付け、電源コードを接続し、PCワークステーションをリブートします。

システム ボード スイッチ

構成に使用する1から10までの番号が付いたシステム ボード スイッチが10個あります。このうちのいくつか(スイッチ1、2、3、4、5)は、予約済みですので変更しないでください。変更すると、システム障害を招きます。

スイッチ	デフォルト 設定	機能：
1-5	OFF	予約済み。デフォルト設定を変更しないこと。
6	ON	スペースバーを使ってのキーボードからの電源オンが有効。 OFFにすると、このオプションは無効。
7	OFF	ノーマル モードが有効。 ONにすると、次のブートで BIOS リカバリ モードが有効。
8	OFF	CMOS メモリを保持。 ONにすると、次のブートで CMOS メモリをクリア。
9	OFF	ユーザおよびシステム管理者パスワードが有効。 ONにすると、次のブートでパスワードをクリア。
10	ON	シャーション タイプを選択。 ON = ミニタワー

HP セットアップ プログラムの使用法

セットアップ プログラムにより、パスワードや、ブート デバイスの順番など、お使いのPCワークステーションの構成を調べたり、変更したりすることができます。

以下に示す方法に従って、構成をチェックします。

最初に、PCワークステーションの電源をオンにするか、または再起動します。

お使いのPCワークステーションの電源がオフになっている場合、ディスプレイの電源スイッチを入れてから、PCワークステーションの電源スイッチを入れます。

PCワークステーションの電源がすでにオンになっている場合、データを保存して、プログラムをすべて終了させ、PCワークステーションを再起動します。Windows NT 4.0、Windows 95、または、Windows 98 の場合、[スタート]メニューから[シャットダウン]、[コンピュータを再起動する]を選択します。これにより、オペレーティング システムが自動的に終了した後PCワークステーションが再起動します。

セットアップ プログラムに入るために

セットアップ プログラムに進むには、「Kayak」ロゴがディスプレイに表示されている間に、[F2] キーを押します。

ドライブに関するトラブルシューティング情報

ここでは、お使いのドライブまたはアクセサリ ボードの問題を解決するためのより詳しい情報を提供します。

警告

カバーを取り外して、ケーブル接続やジャンパの設定を点検する前に、電源コード、および通信ケーブルを、お使いのコンピュータから必ず外してください。

感電したり、レーザ光線で眼を傷めることのないよう、CD-ROM ドライブの内部を開けないでください。CD-ROM ドライブの保守は、サービス担当者だけが行うようにしてください。必要な消費電力量と波長については、CD-ROM のラベルをご参照ください。このPCワークステーションは、クラス1レーザ製品です。レーザ ユニットの調整は一切行わないでください。

ハードディスクに問題がある場合

- 1 TopToolsからか、またはPOST(パワーオンセルフテスト)中に、S.M.A.R.T. 警告を受け取った場合、ハードディスク ドライブに問題があると考えられます。すぐにデータのバックアップをとり、HP サポートにご連絡ください。
- 2 ディスクの電源ケーブルとデータ ケーブルが正しく接続されていることを確認します(ケーブルとコネクタに関しては、『ユーザ ガイド』の第2章を参照)。
- 3 ハードドライブからのブートが、スタートアップ時に [F2] キーを押してアクセスする、Setup プログラムの [Boot] メニューで無効とされなかったことを確認します。
- 4 ハードディスク ドライブが検出されたことを確認します(スタートアップ時に[F2]キーを押してアクセスする、Setup プログラムの、[Boot] メニューの中でハードディスク ドライブのサブメニューを参照してください)。
- 5 Scan Disk および Disk Defragmenter を実行し、ハードディスク ドライブの問題を検出できるかを確認します。これらのユーティリティにアクセスするには、[スタート]メニューから、[プログラム]-[アクセサリ]-[システム ツール]を選択します。
- 6 HP DiagTools のアドバンスド システム テストオプションから、IDE または SCSI テストを実行します(39 ページを参照)。

構成の問題

ドライブに関するトラブルシューティング情報

ハードディスク アクティビティ ライトが動作しない場合

PC ワークステーションがハードディスク ドライブにアクセスしているのに、ハードディスクの動作ライトが点滅しない場合:

- 1 コントロール パネルのコネクタがシステム ボードにしっかり接続されていることを確認します。
- 2 ディスクの電源ケーブルとデータ ケーブルが正しく接続されていることを確認します。

CD-ROM、DVD、またはCD-RW ドライブに問題がある場合

CD-ROM、DVD、またはCD-RW ドライブが機能しない場合

- 1 ドライブにメディアが挿入されていることを確認します。
- 2 すべてのケーブル (データ、電源、オーディオ) が、ドライブとシステム ボードの両方に正しく接続されていることを確認します。
- 3 Setup プログラム (スタートアップ時に [F2] キーを押してアクセス) でドライブが検出されていることを検証します。また、IDE セカンダリ マスタ、または IDE セカンダリ スレーブのフィールドで宣言されたドライブを確認します。
- 4 CD-ROM を使ってブートをする場合、セットアップで、HDD の前に CD-ROM を置きます (HP Setup プログラムの [Boot] メニュー グループの中の、[Boot Device Priority] (ブート デバイスの優先順位リスト) サブメニューを参照)。

DVD ドライブで、DVD ビデオを再生できない

- 1 再生しようとするDVDディスクとDVDドライブの 地域コードの設定が同じであることを確認します。

注記

DVD ドライブの地域コード設定は、ドライブに挿入した最初の DVD ディスクによって設定されます。

- 2 システムにソフトウェア MPEG デコーダがインストールされていることを確認します。

CD-ROM、DVD、またはCD-RW ドライブがアイドル状態になっている

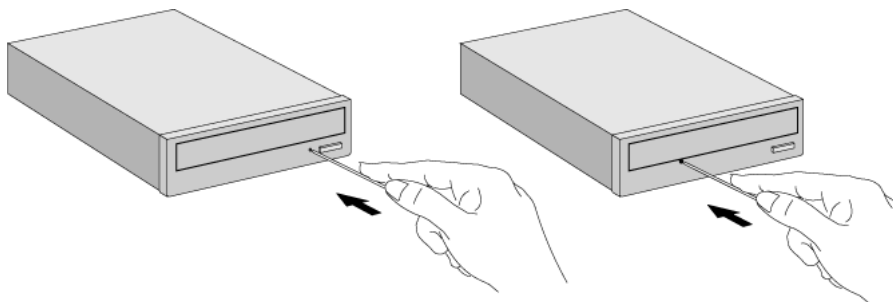
ドライブが動作しているように見えない場合、ドライブのアイコンをクリックするか、またはオペレーティング システムが割り当てたドライブ文字をクリックして、ディスクへのアクセスを試みます。

CD-ROM、DVD、または CD-RW のドアが開かない

ドライブからディスクを取り出すのが困難な場合には(例えば、電源の障害中など)、手動取り出しボタンを使用できます。

手動取り出しボタンを使ってCD-ROMを取り出す:

- 1 ペーパークリップの端など、細くて堅い棒を使って、CD-ROMドライブの手動取り出しボタンを押します。次の図は、手動取り出しボタンのある2つの一般的な位置を示しています。



- 2 CD-ROMドライブのドアのロックが開放され、わずかに開きます。ドアを十分に引き出してからCDを取り出します。
- 3 CD-ROMドライブのドアを閉じるには、無理に力を入れず注意深く、丁寧に押して閉じます。CD-ROMドライブのドアは、完全に機能(例えば、電源が復旧するなど)するまでは閉じないことがあります。

構成の問題

ドライブに関するトラブルシューティング情報

HP e-DiagToolsによるトラブルシューティング

トラブル解決に向けての最初の手段が診断テストです。

HP e-DiagTools は、ハードウェア関連の不具合を診断するためのツールです。このツールセットは、次のような目的に役立ちます。

- ソフトウェアとハードウェア障害を切り分ける。
- HP コンピュータが正しく機能しているかを検証する。
- ハードウェア関連の問題を診断する。
- HP のサポート担当者が不具合を迅速かつ効率的に解決できるよう、正確な情報を提供する。

e-DiagTools は修理用ツールではありません。

e-DiagTools の概要

e-DiagTools は次の 3 つの主要コンポーネントで構成されます。

- ❑ **ブザー**
ブート前の診断手段を提供します。連続したビープ音で障害の内容を知らせるため、コンピュータがブートできない場合などの障害の診断に役立ちます。
- ❑ **e-DiagTools コアテスト**
ハードウェアの検出、ベーシックおよびアドバンスドシステム テストなどを行います。この他に、テスト結果や PC の構成内容を詳細に記録したサポート チケットを作成することもできます。
- ❑ **電子メールでサポート チケットをサポート窓口に送り、お使いのコンピュータ用の最新 BIOS を取得、更新する機能セット**

HP e-DiagTools は以下のメディアで提供されます。

- ❑ **ハードディスク ドライブに作成された専用のユーティリティ パーティション (推奨)**
- ❑ **本 PC ワークステーション付属の HP リカバリ CD-ROM**
- ❑ **HP DiagTools CD-ROM**

注記

e-DiagTools の全機能をサポートするのは、ユーティリティパーティションバージョンのみです。CD-ROM から e-DiagTools を実行する場合は、サポート チケットの電子メールによる送信と BIOS の更新機能はご利用になれません。

CD-ROM から e-DiagTools を実行する場合は、CD-ROM ドライブからの起動オプションを有効に設定し、CD-ROM を最初の起動デバイスとして選択しておく必要があります。

e-DiagTools が終了したら、初期値をロードして Setup 値を元に戻してください。

上記の設定方法のほかに、コンピュータの再起動後、ロゴ画面が表示されたときに、[F8] を押すことにより、ブートデバイスの優先順位を設定することもできます。

e-DiagToolsをハードディスクのユーティリティ パーティションから実行する

e-DiagTools をユーティリティ パーティションから実行する手順：

- 1 アプリケーションをすべて終了し、オペレーティング システムをシャットダウンし、コンピュータを再起動します。
- 2 スタートアップ ログに続いて、次のメッセージが表示されます。

**Press <F10> to enter HP Utility Partition ...
or any other key to proceed**

- 3 [F10] キーを押します。

注記

この方法で起動できない場合、ユーティリティ パーティションが無効になっている可能性が考えられます。この場合、e-DiagToolsをCD-ROMから起動してみてください。上記の方法のほかに、ユーティリティ パーティションを作成しなおし、オペレーティング システムを復元する方法もあります。詳細については、次のHP Webサイトをご覧ください。

www.hp.com/desktops/diagtools

- 4 必要なオプションを選択します。BIOS設定によってはPCを再起動する必要があります。変更は自動的に行われますが、e-DiagToolsの終了時に最初の値に戻ります。

注記

一度選択したオプションから他のオプションに切り替えることはできません。別のオプションに変更するには、そのオプションを終了してシステムを再起動し、最初からe-Diag Toolsを実行してください。

CD-ROM から e-DiagTools を実行する

注記

e-DiagTools の全機能をサポートするのは、ユーティリティ パーティションバージョンのみです。CD-ROM から e-DiagTools を実行する場合は、サポートチケットの電子メールによる送信と BIOS の更新機能はご利用になれません。

前提条件

e-DiagTools を CD-ROM から実行する前に、BIOS Setup プログラムで次の内容を確認します。

- ☐ オペレーティング システムが指定されていない。
 - **Main** または **Advanced** メニューに **Plug and Play OS** 項目があれば、**No** に設定する
 - **Main** または **Advanced** メニューにオペレーティング システムを選択する項目があれば、**Other** に設定する。
- ☐ **Security** メニュー内のすべての **Hardware Protection** 項目が **Enabled** または **Unlocked** に設定されている。
- ☐ CD-ROM から e-DiagTools を実行する場合は、CD-ROM ドライブからの起動オプションが有効に設定され、CD-ROM が最初の起動デバイスとして選択されている。

上記の設定方法のほかに、コンピュータの再起動後ロゴ画面が表示されたときに、[F8] を押すことにより、ブートデバイスの優先順位を設定することもできます。

e-DiagTools が終了したら、初期値をロードして Setup 値を元に戻してください。

HP リカバリ CD-ROMからe-DiagToolsを実行する

CD-ROM から e-DiagTools を起動する手順：

- 1 HP CD-ROMをCD-ROMドライブに挿入します。オペレーティング システムをシャットダウンし、コンピュータを再起動します。
- 2 CD-ROM ドライブからの起動オプションが有効に設定され、CD-ROM が最初の起動デバイスとして選択されていることを確認します。
- 3 e-DiagToolsが自動的に起動します。またはご使用のHP CD-ROMによっては、メニューが表示されるので、ハードウェア診断テストを実行するオプションを選択します。

e-DiagTools が起動し、ウェルカム画面が表示されます。

HP DiagTools CD-ROMからe-DiagToolsを起動する

HP DiagTools CD-ROM から e-DiagTools を実行する方法：

- 1 HP DiagTools CD-ROMをCD-ROMドライブに挿入します。オペレーティング システムをシャットダウンし、コンピュータを再起動します。
- 2 CD-ROM ドライブからの起動オプションが有効に設定され、CD-ROM が最初の起動デバイスとして選択されていることを確認します。
- 3 CD-ROM上のプログラムがどのバージョンのe-DiagToolsが適切かを自動的に判別します。

e-DiagTools が起動し、ウェルカム画面が表示されます。

HP e-DiagTools ハードウェア テスト

HP e-DiagTools から、次のハードウェア テストを実行できます。

- ❑ **Hardware Detection (ハードウェアの検出)**
システムの全てのハードウェア構成 (PC ワークステーションモデルとそのバージョン、プロセッサのタイプ、キャッシュ メモリ、BIOS のバージョン、メイン メモリの総容量、IDE/SCSI デバイス リスト、ビデオアダプタ、オーディオ カード、キーボード、USB コントローラを含む) を自動的に検出し、どんなテストを実行するのが適切なのかを判断します。
- ❑ **Basic System Tests (基本システム テスト)**
PC ワークステーションの各種ハードウェア コンポーネントの正しいオペレーションを、自動的に検証します (ユーザ入力は不要)。警告メッセージが表示される場合は、アドバンスド システム テストを用いて、そのエラーを調べる必要があります。また、システムの構成とテスト結果を記録しておくサポート チケットを作成することもできます。
- ❑ **Advanced System Tests (アドバンスド システム テスト)**
PC ワークステーションのハードウェア コンポーネントのうち、選択したものについて個別にテストします。これにより、基本システム テストで実行したテストよりも完全なテストが行えます。また、アドバンスド システム テストは、基本システム テストが完了した後でなければ実行できないことにも留意してください。テストはそれぞれ、オンライン スクリーン メニューから選択し、何度でも繰り返すことができます。
例えば、ハードディスク ドライブに疑わしい点がある場合、ハードディスク ドライブ テストを選択し、そこに示されているオプションの1つを選択します。テストが失敗すると、サポート チケットを作成できます。

HP e-DiagToolsに関する詳細情報

HP e-DiagTools の使用方法についての詳細は、『e-DiagTools ユーザーズ ガイド』(PDF フォーマット)を次の HP Web サイトからダウンロードしてご覧ください。**www.hp.com/desktops/diagtools**

このサイトではこの他に次のことが行えます。

- e-DiagTools のダウンロード
- HP DiagTools CD-ROM のご注文
- FAQ 集など e-DiagTools に関する情報

HP e-DiagTools によるトラブルシューティング

HP e-DiagToolsに関する詳細情報

ハードディスク ドライブのリカバリ

ハードディスク クラッシュが万一発生した場合には、お使いのPCワークステーションに付属の「PC Image Engineer – イメージ作成/リカバリCD-ROM」¹を使って、PCワークステーションにプリロードされていたオペレーティングシステムとソフトウェアを修復することができます。「イメージ作成/リカバリCD-ROM」で使用可能な機能のいくつかを次に示します。

- **Full Recovery (完全リカバリ)**
オペレーティングシステム、ドライバ、ユーティリティおよび、スペシャル ディスク パーティションを、デフォルトで提供されたとおりに復旧します。また、フルリカバリでは、マスタブートレコード上にウィルスが発見された場合も、自動的に削除します。しかし、この機能により、ハードディスク ドライブは初期化されます。可能な場合は、**すべてのデータ**ファイルとインストールしたソフトウェアを保存しておくことを強くお勧めします。
- **Minimal Recovery (最小限リカバリ)**
オペレーティングシステムとSCSIハードディスク ドライブにアクセスするためのSCSIドライバだけを復旧します。
- **Partial Recovery (部分リカバリ)**
CD-ROMのbrowseable area (閲覧可能領域)で提供されている個々のドライバを復旧します。
- **Copy OS Master Files (OS マスタ ファイルのコピー)**
ドライバを追加してインストールする際に、オペレーティングシステムのメディアを挿入するようWindowsから指示された場合に使用します。
- **HP DiagTools**
システム構成と運用を点検します。また、37ページもご参照ください。

注記

PC ワークステーションのご購入後にインストールされたソフトウェアおよび PC ワークステーションにインストールされたアプリケーションにより作成された個人データについては、このリカバリ プロセスでは復旧できません。

Full Recovery オプションを使用する場合、PC ワークステーションの購入後にインストールされたハードウェアについても、必要なドライバを再インストールする必要があります。ハードウェアが取り外された場合には、不要なドライバの削除が必要になることもあります。

リカバリ、アップグレードまたはダウングレードの方法は、PCワークステーション付属の『Kayak ユーザーズ ガイド』をご参照ください。

-
1. モデルによっては、「イメージ作成/リカバリCD-ROM」が付属していないものがあります。「イメージ作成/リカバリCD-ROM」がない場合には、お使いのPCワークステーション付属の専用CD-ROMから、オペレーティングシステムを再インストールします。
再インストールが必要なドライバは、HPのサポートWebサイトからダウンロードできます。
www.ipn.hp.com/CPO_TC/eschome.htm (日本語)
www.hp.com/go/kayaksupport (英語)

ハードディスク ドライブのリカバリ

プリロードされていたドライバのリカバリ

「イメージ作成/リカバリ CD-ROM」を使って、PCワークステーションに同梱されていた各ドライバの再インストールを行うことができます。まず、CD-ROMドライブにCD-ROMを挿入します。自動的にHTMLファイルが表示されます。Webブラウザを使ってCD-ROM内を閲覧し、適切なドライバを探します。それぞれに対応するインストール プログラムをCD-ROMから直接実行してインストールします。

Windows NTサービス パックの再インストール

Full Recovery オプション、または、Minimal Recovery オプションを使用する場合には、PCワークステーションに付属のサービス パックが自動的に再インストールされます。

ハードディスクの変更

ハードディスクがこわれて使用できない場合は、新しいハードディスク ドライブに交換する必要があります。ハードディスク ドライブのインストールに関する情報は、お使いのPCワークステーションの『ユーザ ガイド』第2章をご参照ください。

交換するハードディスク ドライブが全くの新品である場合、ドライブのパーティションと初期化が必要となります。これは、「イメージ作成/リカバリ CD-ROM」を使って行うことができます。

その他の情報

トラブルシューティングに関するオンライン サポート

HPのサポート Web サイトには、PC ワークステーションに関する問題のトラブルシューティングに役立つ広範囲なサポート資料があります。

- お使いのPC ワークステーションに関するドキュメンテーション (後述します)
- BIOS のアップデート (アップグレード ユーティリティおよびアップグレード方法を含む)
- 最新のドライバおよびソフトウェア ユーティリティ

HP のサポート Web サイト:

www.hp.com/go/kayaksupport

ドキュメンテーション セットの概要

HP の Web サイトから、お使いのPC ワークステーションのドキュメント類を無償でダウンロードすることができます。提供されるドキュメントは、Adobe Acrobat (PDF) 形式になっており、HP の Web サイトから入手できます。

www.hp.com/go/kayaksupport

入手可能なドキュメントは、次のとおりです。

- **ユーザ ガイド** — お使いのPC ワークステーションの最初のセットアップ方法、およびハードウェア コンポーネントのインストール方法と交換方法が説明されています。
- **Service Handbook Chapters** — HP 部品番号を含む、交換部品に関する情報を提供します。
- **Technical Reference Manual** — システム ボード、チップセット、BIOS などのシステム コンポーネントに関する技術情報。
- **トラブルシューティング ガイド** — このオンライン ガイド

また、HP Web サイトでは、入手可能なサービスおよびサポートに関する情報のすべてをご覧になれます。以下のアドレスで利用可能なサービスのすべてをご覧になれます。

www.hp.com/go/kayak

HP サポート サービスおよび情報サービス

HPのサービスおよびサポートに関する情報は、サポートWebサイトから入手できます。

www.jpn.hp.com/CPO_TC/eschome.htm (日本語)

www.hp.com/go/kayaksupport (英語)

HPサポートにご連絡いただく前に

HPサポートにご連絡いただく前に、以下の情報についてお書き留めください。これにより、迅速かつ効率的な問題解決が可能になります。

PCに関する説明	
モデル番号	PCの右側にあるラベルを参照。
シリアル番号	PCの右側にあるラベルを参照。
メモリ <ul style="list-style-type: none">インストールされているMB数HP製メモリか、その他のメーカーのメモリか	<ul style="list-style-type: none">メモリの容量はスタートアップ時に [F2] キーを押すことにより、Setupプログラムの [Main] メニューに表示されます。この情報は、HP MaxiLife の <i>System Info</i> 機能でも同様に表示できます。HP製でないメモリとの互換性に問題がある場合があります。HPでサポートし、推奨するのは、HPのメモリ モジュールに限ります。
疑問点または問題点	
問題について、簡単な説明を記載してください。	
頻度	問題はどの程度の頻度で発生しますか？
実行は可能ですか？	PCはどのくらいの時間、正常に処理できましたか？
PCに対する最近の変更点	PCで、最近何か変更しましたか？
ハードウェアの構成	
どのバージョンのBIOSを使用していますか？	BIOSのバージョンは、スタートアップ時に [F2] キーを押すことにより、Setupプログラムの [Main] メニューに表示されます。この情報は、HP MaxiLife の <i>System Info</i> 機能でも同様に表示できます。
BIOSのパラメータを何か変更しましたか？	問題は、Setupプログラムを使って、BIOSに変更を加えた後に発生しましたか？
追加したカード (例えば、LAN、サウンド、SCSIなど) が使用するスロットおよび割込みのリストの作成	この作業は割込みの競合を調べるためです。IRQの番号はe-DiagToolsで調べることができます (39ページを参照)。
オペレーティング システム	
PCにプリロードされていた最初のオペレーティング システム ソフトウェアを使っていますか？	
そうでない場合、そのオペレーティング システムのバージョンは？	[スタート] メニューから、[設定]-[コントロール パネル] を選択し、[システム] アイコンをクリックします。「システム」のところに、オペレーティング システムのバージョンが表示されます。
オペレーティングシステムからのエラーメッセージがありましたか？	エラー メッセージの詳しい内容を書きとめておいてください。
ブート (POST: パワーオン セルフ テスト) 中にエラーが発生しましたか？このテストで、インストールされているすべてのコンポーネントを点検します。	POSTエラーがある場合は、モニタ画面に表示されるか、または、ビーブ音で通知されます。